

Décision n° Coll/Reg/2024/02 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 24 avril 2024 portant sur les exigences à respecter au niveau du contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

L'Instance Nationale des Télécommunications,

تصليح عدد ٨٥
نسخ طبق الأصل
من القرار
للتبليغ بتاريخ ٠٥/٠٤/٢٠٢٤
الاستاذ د. محمد مسفيات
المدبر الفني
84، شارع الجمهورية
الطابق الأول - مكتب عدد (5 - 1)
الهاتف / الفاكس : 71.292.244

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur,

Vu la loi n° 98-40 du 2 juin 1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale,

Vu la loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques,

Vu la loi n° 2001-1 du 15 janvier 2001 portant promulgation du code des télécommunications, telle que modifiée et complétée par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002 et par la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et par la loi n°2013-10 du 12 avril 2013 et notamment les dispositions des articles 3 et 26 du code des télécommunications,

Vu la loi n° 2002-62 du 9 juillet 2001 relative aux jeux promotionnels,

Vu la loi n° 2015-36 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,

Vu le décret n°2008-2638 du 21 juillet 2008 fixant les conditions de fourniture du service de téléphonie sur protocole internet tel que modifié par le décret n°2012-2000 du 18 septembre 2012,

Vu le décret n°2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès tel que modifié et complété par le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014 et le décret gouvernemental n°912 du 14 Août 2017,

Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services de télécommunications soumis à un cahier des charges,

Vu le décret n°2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services Internet,

Vu la décision n° 54 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 11 juin 2014 portant approbation de la méthode de détermination des tarifs et des procédures de validation des offres de services de détail destinées au grand public telle que modifiée et complétée,

Vu la décision/Coll/Reg/06 de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 30 mars 2016 portant sur la règle de renouvellement des souscriptions aux options et aux services télécommunications et notamment son article 2,

Vu la décision coll/Reg/2017/10 en date du 12 Avril 2017 portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et de services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service internet et des services à valeurs ajoutées,

Vu la décision de l'Instance Nationale des télécommunications Coll/Reg/2020/10 en date du 23 décembre 2020 portant approbation de l'offre de revente en gros de l'Internet xDSL résidentiel de la Société I _____ ,

Vu la décision Coll/Reg/2022/11 de l'Instance Nationale des télécommunications en date du 31 août 2022 modifiant la décision Coll/Reg/2022/02 du 27 janvier 2022 portant fixation des règles et méthodes d'examen des offres commerciales de l'Internet xDSL résidentiel.

Vu les courriers de l'Instance Nationale des Télécommunications envoyés aux fournisseurs de services Internet, aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications et aux organismes de protection des consommateurs concernés, en date du 12 octobre 2023, portant sur la première version de la consultation publique sur les exigences à respecter au niveau du contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'Internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

Vu le courrier de l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) reçu en date du 16 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier de la société I _____ : reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier de la société _____ reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier de la société T _____ : reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier électronique adressé par la société _____ reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier électronique adressé par la société _____ reçu en date du 17 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier électronique adressé par la Société Nationale _____ reçu en date du 20 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu le courrier électronique adressé par l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur (OTIC) reçu en date du 21 novembre 2023 en réponse à la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 12 octobre 2023.

Vu la deuxième version de la consultation publique, lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 31 janvier 2024, portant sur les exigences à respecter au niveau du

contrat liant un prestataire de service à un abonné résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique).

Vu le courrier de la société CHIFCO reçu en date du 15 février 2024 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 31 janvier 2024.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 19 février 2024 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 31 janvier 2024.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 19 février 2024 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 31 janvier 2024.

Vu le courrier électronique adressé par la Société [redacted] reçu en date du 19 février 2024 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 31 janvier 2024.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 20 février 2024 en réponse à la deuxième version de la consultation publique lancée le 31 janvier 2024.

Vu le courrier électronique adressé par la société Internet smart solution (Bee) reçu en date du 23 mai 2022 relatif aux éléments de coûts afférents à la fourniture de l'Internet dont notamment le coût de l'équipement terminal (CPE)¹ qui est considéré au niveau du tarif facturé à l'abonné.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 14 juin 2022 relatif aux éléments de coûts afférents à la fourniture de l'Internet dont notamment le coût de l'équipement terminal (CPE) qui est considéré au niveau du tarif facturé à l'abonné.

Vu le courrier électronique adressé par la société GlobalNet reçu en date du 15 juin 2022 relatif aux éléments de coûts afférents à la fourniture de l'Internet dont notamment le coût de l'équipement terminal (CPE) qui est considéré au niveau du tarif facturé à l'abonné.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 15 juin 2022 relatif aux éléments de coûts afférents à la fourniture de l'Internet dont notamment le coût de l'équipement terminal (CPE) qui est considéré au niveau du tarif facturé à l'abonné.

Vu le courrier électronique adressé par la société [redacted] reçu en date du 15 juin 2022 relatif aux éléments de coûts afférents à la fourniture de l'Internet dont notamment le coût de l'équipement terminal (CPE) qui est considéré au niveau du tarif facturé à l'abonné.

Considérant le contexte

En vue de contribuer à favoriser la généralisation de l'accès haut débit et le développement du Très Haut Débit en Tunisie, l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a rendu plusieurs décisions règlementaires et a entrepris de multiples mesures permettant aux opérateurs d'assurer un retour sur

¹ La notion « équipement terminal (CPE) » désigne dans ce document : un modem xDSL ou un terminal LTE-TDD ou un ONT/fibre optique.

investissement raisonnable et une amélioration de la qualité de service (QoS) particulièrement pour l'Internet fixe illimité (xDSL², LTE-TDD³ et fibre optique).

Néanmoins, l'Instance Nationale des Télécommunications et dans le cadre de l'exercice de sa mission de suivi du marché, a enregistré de multiples contestations des abonnés se rapportant principalement:

- Aux niveaux de la QoS offerte,
- Aux services clients rendus,
- A la relation contractuelle (engagement minimal, réengagement, facturation d'un service non consommé,).

Cette situation pourrait avoir des conséquences affectant la confiance des abonnés ainsi que leur adhésion à l'écosystème de l'internet en Tunisie et son évolution.

Dans ce cadre, le régulateur tient pour essentiel que la tendance évolutive du parc d'abonnés aux services Internet notamment xDSL devrait être confortée par l'amélioration de la qualité (technique et administrative) du service rendu et sa mise en conformité avec les normes et les standards nationaux et internationaux.

En effet, les dispositions de l'article 14 du décret n°2014-4773 du 26 décembre 2014, fixant les conditions et les procédures d'octroi d'autorisation pour l'activité de fournisseur de services internet, prévoient que le fournisseur de services est tenu de prendre les dispositions nécessaires pour assurer la qualité des services qu'il fournit aux abonnés et de respecter leurs droits résultant **du contrat de service conclu avec eux**.

En application des dispositions du deuxième tiret de l'article 26 du code des télécommunications, le modèle de contrat de services à conclure avec les abonnés doit être présenté préalablement à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Dans la pratique, les contrats peuvent comporter des clauses qui restreignent significativement les droits des abonnés ou accroissent ceux des opérateurs ou des fournisseurs. Ainsi, dans l'optique de rétablir un certain équilibre dans la relation contractuelle, la loi a prévu un dispositif d'approbation du modèle de contrat et ce en vue d'assurer une protection des abonnés notamment contre les éventuelles clauses « abusives ».

Des textes législatifs et autres réglementaires consolident directement et indirectement la protection du consommateur en Tunisie notamment sa sécurité et ses intérêts économiques. Parmi ces textes, on peut citer notamment :

² xDSL : (x Digital Subscriber Line) désigne un ensemble de technologies offrant une connexion internet haut débit, en utilisant la ligne téléphonique en fil de cuivre.

³ LTE-TDD: Long-Term Evolution Time-Division Duplex.

- La loi n° 92-117 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur qui constitue l'épine dorsale du contrôle de la qualité des produits et de la protection des consommateurs en Tunisie,
- La loi n°98-40 du 2 juin 1998, relative aux techniques de ventes et à la publicité commerciale,
- La loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques,

Il est à rappeler que la décision Coll/Reg/2017/10 de l'Instance Nationale des Télécommunications du 12 Avril 2017, portant sur les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services de télécommunications et des services à contenu des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de services Internet et de services à valeurs ajoutées, a été adoptée dans l'optique de renforcer la protection de l'abonné à travers la transparence et l'intelligibilité des messages publicitaires.

Ainsi, dans le cadre du renforcement du cadre juridique relatif à la protection du consommateur (en particulier l'abonné) et en vue d'éviter un ralentissement de la tendance haussière du parc d'abonnés d'internet fixe illimité (xDSL résidentiel, LTE-TDD et fibre optique), l'Instance Nationale des Télécommunications estime qu'il est nécessaire de mettre en place de nouvelles modalités et obligations opérationnelles qui sont de nature à garantir les droits de l'abonné.

A travers cette décision, l'Instance Nationale des Télécommunications estime qu'il est opportun de :

- Ancrer clairement le droit des abonnés résidentiel aux offres d'internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique) à résilier leurs contrats en tenant compte de la durée d'engagement et de la quote-part du tarif alloué au paiement du CPE par l'abonné.
- Définir les seuils de débits minimaux à respecter par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet en tenant compte des particularités technologiques des différentes solutions d'accès.
- Clarifier les conditions de résiliation suite aux changements des conditions contractuelles par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet.
- Exiger des opérateurs de réseaux publics de télécommunications et des fournisseurs de services Internet de mettre en place un outil/système pour assurer le service après-vente et le traitement des réclamations des abonnés.

En effet, le cadre réglementaire en vigueur prévoit que l'Instance Nationale des Télécommunications doit notamment :

- Permettre l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale,
- Veiller à un niveau élevé de protection des abonnés, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, en particulier par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de télécommunications accessibles au public.

Ceci étant, en vertu des dispositions de l'article 67 du code des télécommunications, sont portées, devant l'Instance Nationale des Télécommunications, les requêtes afférentes à l'interconnexion, au dégroupage de la boucle locale, à la colocalisation physique, à l'utilisation commune des infrastructures et aux services des télécommunications **notamment par les organismes ou groupements de consommateurs légalement établis.**

L'article 16 du décret n° 2014-4773 du 26 décembre 2014 sus-visé, stipule que l'Instance Nationale des Télécommunications « se charge également **des litiges résultant de l'exécution des contrats de services conclus entre les fournisseurs de services internet et leurs clients** portés devant l'instance par les organismes du consommateur légalement établis ».

Considérant les remarques des acteurs du marché

En réponse à la deuxième version de la consultation, la société _____ a manifesté son intention de maintenir les propositions qu'elle avait fait parvenir à l'Instance Nationale des Télécommunications à la suite de la réception de la première version du projet.

Quant à la société _____, elle redoute que ces mesures entraînent une hausse du coût du service Internet pour les fournisseurs de services internet (FSI) et par conséquent pour les clients et qu'elles freinent l'évolution du parc clients des FSI.

1. Pour l'article premier du projet de la décision objet de la consultation :

Concernant les dispositions du premier article de la décision portant sur la durée d'engagement maximale inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services Internet fixe illimité, les avis des acteurs sont comme suit :

La Société Nationale des Télécommunications considère que ces distinctions vont à l'encontre et ne prennent pas en considération le principe de neutralité technologique. Elle a ajouté que cette distinction a été établie également sur la base des coûts CPE. Or, les coûts des CPE déployés pour les offres LTE sont plus importants que ceux de la FO.

La société _____ s'est exprimée favorable à une durée d'engagement de 12 mois ferme renouvelable après accord du client. Cependant, elle lui est indispensable d'avoir un niveau de flexibilité, et de charger l'abonné avec des frais supplémentaires afférents au CPE, sur les durées d'engagements, et fonction, au cas par cas, du tarif et des modalités de paiement proposés pour les différentes offres surtout en considérant les technologies futures 5G qui engageraient des coûts CPE lourds.

Quant à la société GlobalNet, elle a demandé de lui permettre de proposer une durée d'engagement contractuelle plus importante dans certains cas où le client bénéficie d'une offre promotionnelle qui ne peut être rentabilisée sur 12 mois, et notamment pour les cas d'offre avec bundle. Ceci lui permettrait de varier ses offres promotionnelles et de répondre au mieux aux attentes des clients et prospects.

: a souligné qu'il trouve déraisonnable de proposer des durées d'engagement clients différentes pour les trois technologies (xDSL, Radio et fibre), alors que les trois offres sont plus ou moins dans des tarifications similaires, et avec des coûts semblables (hors coût du CPE qui devrait être régulé par la monétisation du CPE, et non par une différenciation dans la durée d'engagement).

2. Pour l'article 2 du projet de la décision objet de la consultation:

Au niveau de cet article, les remarques des acteurs portaient principalement sur la question de suspension provisoire (après l'expiration de la durée d'engagement).

La Société Nationale des Télécommunications considère que les modifications apportées au niveau de l'article 2 relatives à la suspension provisoire ne semblent pas avoir pris en considération les remarques et réserves émises par les acteurs du marché. Elle estime que l'application d'une mesure sans bien préciser, cerner les conditions et mettre les gardes fous nécessaires peut amplement nuire à l'activité et aux différents acteurs du marché et ce pour les raisons suivantes :

- La mise en œuvre d'une telle mesure peut avoir un impact financier conséquent notamment en termes de baisse de revenus lors des pics saisonniers. Si cette suspension ne soit pas conditionnée par le paiement des dûs antérieurs et serait offerte sans frais, pourrait avoir un impact démesuré sur l'activité des différents acteurs du marché.
- En absence d'expériences similaires à l'échelle internationale, ce service présentera un risque important pour :
 - Les offres d'Internet fixe qui sont un service offert par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications/Fournisseurs de services Internet indépendamment de l'usage du consommateur (hormis les cas de SAV).
 - Les offres double-play postpayées ou hybrides : Si le client ne paye pas le service Internet, il contestera également le paiement du service voix, ce qui pourrait entraîner des litiges et des perturbations importantes.
- Difficulté de contrôler les motifs d'éligibilité à la suspension (les motifs non impérieux) ou les abus dans l'application de cette mesure (la possibilité de suspension provisoire pour des cas de "dunning" et d'impayés).
- L'arrêt du service et de la facturation sont faits lors du dépôt de la demande de résiliation par le client et acquittement des dus et ce dans les 24 h qui suivent au max pour les produits FBB et non le début du mois qui suit la demande de résiliation.
- Le client doit s'acquitter de ses dus avant de suspendre son service, le service "dunning" ne peut être perturbé ou modifié suite demande d'un client.
- Les motifs doivent être identifiés avec présentation d'un justificatif par le client pour ne pas encourager les clients à suspendre leur ligne pour vacances ou pour autres motifs non impérieux. Les motifs proposés : absence prolongée ou motif médical. Le motif qualité de la ligne ne constitue pas un motif de suspension mais de réclamation à traiter à part.
- Cette action comporte une intervention manuelle (avis et confirmation faisabilité IT) sur la ligne de chaque client pour suspendre uniquement le service Internet ainsi que sur la facturation de ce

service uniquement : cette action est contraignante et risque de générer des problèmes et erreurs de facturation ou non facturation des services.

- On risque d'avoir un pic saisonnier de demandes de suspension (exemple pour les vacances d'été) et de perturber la facturation et impacter le revenu en cette période.
- Ce service doit être payant vu que les ressources réseau sont mises à disposition de ce client et non exploitées pour satisfaire d'autres demandes et vu qu'il y a un service rendu et effectué ligne par ligne suite à cette demande (intervention humaine pour suspension). Le cout du service devrait être donc égal au montant de la redevance majoré par la prestation de suspension des services voix et internet.
- L'engagement doit être prolongé par une durée égale à la durée de suspension.
- La durée de suspension devrait être proportionnée à la durée d'engagement (3 mois de suspension pour un abonnement de 12 mois est énorme).

Quant à la société t, elle a suggéré ce qui suit :

- ✓ L'abonné, après la période d'engagement, a le droit de suspendre son contrat d'une durée maximale de trois mois sous condition que l'engagement client soit reconduit pour une année supplémentaire.
- ✓ La suspension provisoire de trois mois est possible une seule fois tous les douze mois.
- ✓ La suspension de la facturation de l'opérateur dans le cas de l'offre de gros doit être validée en parallèle de la suspension client.

GlobalNet juge nécessaire que la date de début de la suspension provisoire coïncide parallèlement avec la date de fin d'échéance client pour que ceci n'interfère pas avec les autres process, et notamment le process de recouvrement et de contentieux client.

De sa part, la société Ooredoo Tunisie s'interroge toujours sur la notion de suspension provisoire et a demandé de clarifier ce passage traitant la suspension provisoire de trois mois afin d'émettre un avis et de spécifier que tout réengagement ou renouvellement doit être sous la demande de l'abonné.

Concernant le droit du client de résilier son contrat après la durée d'engagement, Ooredoo Tunisie n'a pas d'objection à donner ce droit à l'abonné, tel que convenu contractuellement avec le client, tout en respectant un préavis de 30 jours. Toutefois, les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

De sa part, l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur (OTIC) a suggéré de préciser au niveau de l'article 2 de la décision, la possibilité pour l'abonné de procéder à la résiliation de son contrat au siège social ou dans n'importe quel point de vente ou de présence de l'opérateur ou fournisseur de service internet. En effet, l'OTIC suggère d'ajouter au niveau de l'article 2 l'expression suivante « que ce soit au siège social ou dans ses annexes » comme suit :

« L'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet, à tout moment, que ce soit au siège social ou dans ses annexes après la durée d'engagement maximale de 12 mois ».

3. Concernant l'article 3 du projet de la décision objet de la consultation :

Les remarques formulées par la Société N s et la société C : se rapportent à la monétisation du CPE.

La Société N ; estime qu'il est indispensable de revoir la monétisation du modem/ONT pour s'assurer que la période de 36 mois fixée par l'Instance Nationale des Télécommunications couvre les frais. Ceci pourrait impacter le tarif client.

Selon la société ; les clauses de l'article 3 ne peuvent être validés qu'après monétisation du CPE par les différents opérateurs du marché. Toutefois, elle considère que le montant de mise à disposition du CPE doit être arrêté par le FSI (et validé par l'Instance Nationale des Télécommunications) : les prix des différents CPE étant différent d'un FSI à un autre, ce montant devrait couvrir les frais engagés par le FSI pour la mise à disposition du CPE.

De sa part, la société (.....) : propose d'en discuter en réunion.

Pour l'OTIC, elle propose de modifier les dispositions de l'article 3 en donnant la possibilité au client de ne pas restituer le modem si la résiliation intervient 24 mois après la conclusion du contrat.

L'OTIC propose également de remplacer la durée de 36 mois par 24 mois « L'opérateur ou le fournisseur de services Internet ne doit pas demander la restitution de l'équipement terminal (CPE) lors de la résiliation du contrat après 24 mois de la conclusion du contrat ».

4. Concernant l'article 4 du projet de la décision objet de la consultation :

Pour l'article 4 relatif aux modifications des conditions contractuelles décidées par l'opérateur ou le fournisseur de services Internet, les acteurs ont émis les remarques suivantes :

La société considère que le client doit être notifié un mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications contractuelles apportées et doit durant cette période demander la résiliation du service ou le changement d'offre sans frais ou pénalité. Dépassé ce délai, et si pas de réponse du client, cela équivaut à une tacite acceptation et toute demande de modification suit le process normal de chaque offre. Le modem/ONT ou autre reste la propriété de l'opérateur de réseaux publics de télécommunication /FSI et doit être retourné.

La société (.....) a adhéré à la position de l'Instance et confirme qu'il s'agit du processus engagé actuellement. Elle est de l'avis à fixer un délai de résiliation du contrat, mais le délai de quatre mois lui semble long. Ooredoo Tunisie propose de fixer un délai d'un à deux mois.

Cependant, elle suggère de convenir avec l'Instance et l'industrie d'une matrice de responsabilité spécifiant les changements contractuels (de par l'abonné - l'opérateur - le détenteur de l'infrastructure...). recommande également d'explicitier que les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

Quant à la société t, elle insiste sur le fait que les changements contractuels dans le contrat client suite à un changement opéré par l'opérateur ne doivent pas engendrer la possibilité de résiliation anticipée du client, en prenant en considération que ces changements ne sont pas des

changements décidés par le FSI, mais imposés par l'opérateur (cas des changements contractuels Offre de gros).

De sa part, l'OTIC a proposé d'ajouter au niveau de l'article 4 la précision relative au fait que l'opérateur/fournisseur de service Internet, ne doit pas demander, dans le cas de résiliation pour modification contractuelle, la restitution du modem/équipement terminal.

L'OTIC recommande d'ajouter au niveau de l'article 4 la phrase suivante « De même dans ce cas l'opérateur ou le fournisseur de services Internet ne doit pas demander la restitution de l'équipement terminal (CPE) ».

5. Concernant l'article 5 du projet de la décision objet de la consultation:

La société Ooredoo Tunisie a manifesté son opposition au changement des définitions en vigueur en termes de débit. Elle considère que l'opérateur détenteur de l'infrastructure est responsable de la qualité de service pour ce qui est des technologies fixe.


Cependant, () a sollicité l'Instance Nationale des Télécommunications à lui convier à une réunion de discussion et d'échange à propos de ce sujet et afférent à l'approbation de ce contrat avant la prise de décision de l'Instance Nationale des Télécommunications.

La société () tient pour essentiel que les outils et les conditions à travers lesquels le client doit tester son débit soient définies clairement.

Pour l'**Organisation de Défense du Consommateur (ODC)**, elle est d'avis d'opter pour les mêmes seuils prévus au niveau de la décision 107 en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe. Elle propose d'ajouter :

- Un article qui précise les actions de INT si les seuils ne sont pas respectés.
- Un article qui précise les pénalités qui doivent être appliquées par l'INT.
- Un article qui précise la compensation du client final si le débit minimum n'est pas respecté.

Elle a demandé à l'Instance Nationale des Télécommunications de s'aligner à sa décision n°107 en date du 11 novembre 2015 portant adoption de la méthodologie et des indicateurs de mesure de la qualité administrative et technique des services Internet fixe qui spécifie que la qualité est jugée bonne si le débit est entre 80% et 95%. Elle a invité par conséquent l'Instance à revoir à la hausse les seuils proposés au niveau de la consultation.

L'ODC a proposé également de différer la mise en vigueur des nouveaux contrats après une validation de l'utilisation et la conformité par rapport au débit mentionné dans le contrat. S'il s'avère que le débit offert n'est pas conforme au contrat, l'offre doit être révisé selon le débit offert réellement. 

De sa part, l'OTIC a proposé de modifier l'article 5 de la consultation dans de le sens de réviser à la hausse le seuil débit minimum de 50% à 60% du débit commercial spécifié dans le contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fourni via la technologie xDSL.

6. Concernant l'article 6 du projet de la décision objet de la consultation :

Les remarques soulevées par les deux fournisseurs de services internet, () et (), se limitent à un seul point au niveau de cet article qui concerne la mise en place d'une interface web.

La société () : a signalé que de tels interfaces clients nécessitent au préalable des études pour quantifier les délais nécessaires de mise en place, des coûts engendrés et faisabilité par rapport aux systèmes existants. Elle estime nécessaire de définir des spécifications claires par rapport à ces interfaces ; () : arrêtera par la suite les délais nécessaires ainsi que la faisabilité de tels projets.

La société () : confirme qu'elle offre à ses abonnés un service après-vente, un service d'assistance technique et un service chargé du traitement des réclamations. Toutefois, en ce qui concerne l'interface web, () : estime que cet outil nécessite une étude approfondie des spécifications techniques et de faisabilité opérationnelle ainsi que des coûts assez lourds à supporter par l'opérateur étant donné la complexité de mise en place de cette interface.

La société () n'a pas émis de commentaires sur la proposition adoptée par l'Instance.

De sa part, l'OTIC propose de modifier cet article dans de le sens de donner le droit à l'abonné de résilier le contrat de service avec l'opérateur ou le fournisseur de services Internet avant la fin de la durée d'engagement, sans encourir de pénalité de résiliation et sans obligation de dédommagement envers le fournisseur.

7. Concernant l'article 7 du projet de la décision objet de la consultation :

La société () sollicite l'Instance afin de définir une matrice de responsabilités et préciser la nature et la cause de la coupure du service et s'engage à facturer au client uniquement la période de disponibilité du service sans toutefois appliquer de remise sur facture.

Elle recommande 72H au lieu de 48H pour prendre en compte les vacances et proposer un geste commercial à l'abonné impacté.

La société () a émis deux remarques par rapport à la suspension suite à problème technique :

- La suspension de facturation client suite à problème technique doit être accompagnée de la suspension de facturation de l'opérateur pour la même période (cas de l'offre de gros).
- Les clients non joignables ou indisponibles pour effectuer les tests nécessaires dans les 48 heures suivant la date de réclamation, ne doivent pas être éligibles à la suspension de facturation.

() a mentionné qu'actuellement elle rajoute au contrat client des jours gratuitement en compensation de la période non connectée suite à problème technique, car il est compliqué d'automatiser la suspension de facturation sur ses systèmes, et que, comme dans le cas de la mise en

place d'interface réclamation client, elle doit étudier la faisabilité d'un tel changement de process et les délais de mise en place, si faisabilité confirmée.

La société _____ n'a pas émis de commentaires sur la proposition adoptée par l'Instance.

L'ODC a proposé à l'INT d'exiger des opérateurs et des fournisseurs de services internet de lui permettre un accès permanent en temps réel aux systèmes de gestion des réclamations et des demandes de résiliation ou de suspension provisoire du service.

Elle a considéré que projet de décision objet de la consultation ne précise aucune obligation de révision des anciens contrats.

8. Concernant l'article 8 du projet de la décision objet de la consultation :

La société _____ considère que la notion de résiliation de contrat doit être, que ça soit pour le nouveau ou ancien abonné, tributaire de la restitution du CPE (si CPE mis à disposition gratuitement) ou du paiement du reliquat du CPE (si le client paye les frais de mise à disposition du CPE).

Elle a indiqué que les frais de mise à disposition du CPE doivent être revus et validés avec le FSI tel que demandé dans la réponse à l'article 3.

De sa part, la société _____ souhaite expliciter que les frais d'accès qui sont à la charge du client ne seraient pas remboursés.

La société _____ n'a pas émis de commentaires sur la proposition adoptée par l'Instance.

L'OTIC suggère de réviser l'article 8 dans le sens d'opter pour la suspension immédiate de la facturation qui doit être effective à partir de la date de réclamation et se poursuivre jusqu'à la complète restauration du service.

L'OTIC ajoute aussi que l'abonné doit avoir pleinement le droit de réclamer des dommages en cas de préjudice causé par la coupure de service. Ces dommages peuvent englober, sans toutefois s'y limiter, tous les inconvénients subis, les pertes financières directes, ainsi que tout autre préjudice résultant de l'interruption du service.

L'Instance Nationale des Télécommunications a pris note de tous les avis des acteurs de l'écosystème et elle a estimé qu'en ce qui concerne la mesure afférente à la possibilité pour l'abonné de demander la suspension provisoire du bénéfice du service et la suspension de sa facturation, il est judicieux de surseoir la prise de position relative à cette mesure afin de mieux étudier en concertation avec les différents acteurs les conditions d'application ainsi que ses conséquences notamment en termes de modalités de contrôle des motifs d'éligibilité à la suspension et de faisabilité technique et opérationnelle.



Au vu de ce qui précède, l'Instance Nationale des Télécommunications, après en avoir délibéré le 24 avril 2024,

Décide :

Article 1 :

La durée d'engagement inscrite au niveau du contrat d'abonnement aux services de l'Internet fixe illimité (xDSL, LTE-TDD et fibre optique) destinés aux abonnés résidentiels ne doit pas dépasser :

- 12 mois pour les services fournis via la technologie xDSL.
- 24 mois pour les solutions radio (LTE-TDD).
- 36 mois pour la fibre optique.

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet sont tenus de mettre à jour les modèles de contrat de service à conclure avec les abonnés et les soumettre à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications tout en tenant compte de cette exigence. Ces contrats doivent mentionner clairement les durées d'engagements pour les abonnés sans dépasser la durée d'engagement définie par cet article.

La date de début de l'engagement commence à partir de la date de la conclusion du contrat.

L'upgrade de débit ou l'attribution de certains avantages n'entraîne pas l'extension de la durée d'engagement et ne génère en aucun cas un nouvel engagement.

Lorsqu'un contrat d'abonnement incluant une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution a été souscrit par l'abonné, les facturations établies par les opérateurs des réseaux publics de télécommunications ou les fournisseurs de services Internet doivent mentionner la date de la fin de l'engagement.

Article 2 :

L'abonné a le droit de résilier le contrat de service conclu avec l'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet, à tout moment (avant 10 jours de la fin du mois), après la durée d'engagement maximale par tous les moyens (lettre recommandée avec accusé de réception, demande déposée dans l'un des points de vente ou chez un revendeur agréé, à travers l'interface Web, ...). La demande de résiliation entraîne systématiquement l'arrêt du service et l'arrêt de la facturation à partir du 1^{er} du mois qui suit la date de dépôt de la demande.



Article 3 :

La résiliation du contrat concernant la fourniture du service et sa facturation n'est pas conditionnée par la restitution du CPE.

L'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet ne doit pas exiger la restitution du CPE lors de la résiliation du contrat après 36 mois de la conclusion dudit contrat.

Pour les abonnés ayant résilié leurs contrats d'abonnement après la fin de la durée d'engagement et avant 36 mois de la conclusion du contrat, ils doivent choisir l'une des deux alternatives suivantes :

- Remettre le CPE.
- Payer le reliquat du tarif de l'équipement terminal ayant fait préalablement l'objet d'un avis de l'Instance Nationale des Télécommunications et ayant été inscrit au niveau de l'offre annexée au contrat d'abonnement.

Le reliquat à payer par l'abonné est calculé selon la formule suivante :

$$\text{Reliquat} = C_t * (36 - M)$$

- **M** : le nombre de mensualités écoulées à partir de la date de la conclusion du contrat avec $M < 36$.
- **C_t** : Contribution mensuelle pour le financement du CPE.

La valeur de cette contribution sera arrêtée par une décision séparée de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Article 4 :

Tout projet de modification des conditions contractuelles ou tarifaires de fourniture d'un service de télécommunications est communiqué par l'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet à l'abonné par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur.

La communication de la modification des conditions contractuelles ou tarifaires doit être assortie de l'information selon laquelle l'abonné peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, demander la résiliation du contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement pour l'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet même avant la fin de la période d'engagement, et ce dans un délai de trois (03) mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Cette résiliation n'est conditionnée ni par la restitution du CPE ni par le paiement du reliquat prévu par l'article 3 de cette décision.

L'opérateur de réseau public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet est tenu de prendre les mesures nécessaires pour rembourser le reliquat non consommé aux abonnés ayant opté pour un paiement semestriel ou annuel et souhaitant résilier leurs contrats d'abonnement en cas de modification des conditions contractuelles.

Article 5 :

Chaque opérateur de réseau public de télécommunications ou fournisseur de services Internet doit fournir un débit minimum :

- De 50% du débit commercial inscrit au niveau du contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fournie à travers la technologie xDSL.
- De 80% du débit commercial inscrit au niveau du contrat d'abonnement pour l'internet fixe illimité fournie à travers la fibre optique.
- Qui respecte le débit minimal garanti inscrit au niveau de l'offre commerciale pour l'internet fixe illimité fournie à travers la technologie LTE-TDD.

Article 6 :

Chaque opérateur de réseau public de télécommunications ou fournisseur de services Internet doit faire bénéficier l'abonné, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, d'un service après-vente, d'un service d'assistance technique et d'un service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat.

Il doit particulièrement mettre en place une interface web pour la gestion des réclamations et des demandes de résiliation du service. Cet outil doit enregistrer toutes les réclamations avec des références claires ainsi que la suite réservée à chacune d'elles.

Le système doit notifier à l'abonné chaque réclamation ou demande avec une référence, date, heure et objet de l'action. Cette notification doit être soit imprimable directement de l'interface web soit communicable dans un format « pdf » par voie électronique au demandeur.

L'Instance Nationale des Télécommunications se réserve le droit d'auditer cet outil périodiquement ou lorsqu'elle le juge nécessaire.

Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications et les fournisseurs de services Internet doivent mettre en place cet outil dans un délai ne dépassant pas trois (03) mois à partir de la date de publication de cette décision.

Article 7 :

Pour toute réclamation de coupure de service internet et en cas de non-rétablissement de ce service dans un délai de soixante-douze (72) heures à partir de la date de réclamation, l'opérateur de réseau

public de télécommunications ou le fournisseur de services Internet doit obligatoirement suspendre la facturation à partir de la date de réclamation jusqu'à la date de rétablissement du service. La facture doit mentionner clairement le nombre de jours non facturés sur la base de 30 jours/mois.

Article 8 :

Les abonnés actuels ayant signé des contrats d'abonnement, avant l'adoption de la présente décision, ont le droit de résilier à tout moment leurs contrats selon les dispositions de cette décision et sous réserve de respecter les exigences suivantes :

- Résilier à tout moment leurs contrats d'abonnement après 36 mois de la conclusion du contrat sans aucune obligation de restitution du CPE.
- Résilier à tout moment leurs contrats d'abonnement après la fin de la durée d'engagement contractuelle et avant 36 mois de la conclusion du contrat. Toutefois, ils doivent soit remettre le CPE soit payer le reliquat du tarif du CPE selon la formule définie par l'article 3 de cette décision.

Article 9 :

Cette décision prend effet à partir de la date de notification des acteurs et sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications, aux fournisseurs de services Internet et aux organismes de protection des consommateurs concernés.

La présente décision a été rendue le 24 avril 2024 par le collège de l'Instance Nationale des Télécommunications composé de :

- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Président
- **M. Chaker TOUATI** : Vice-président
- **Mme Chiraz TLILI** : Membre permanent
- **M. Karim CHAOUACHI** : Membre
- **M. Kamel REZGUI** : Membre

**Le Président de l'Instance
Nationale des Télécommunications**

Mohamed Tahar MISSAOUI

